

Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor

HELOÍSA CARPENA VIEIRA DE MELLO

*Promotora de Justiça no Rio de Janeiro. Diretora
Presidente da Subseção Rio de Janeiro do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor.*

1. O surgimento dos direitos do consumidor - O fenômeno jurídico não pode ser analisado senão numa perspectiva histórica, que possibilite sua compreensão, uma vez que o ordenamento procura acompanhar, muitas vezes com atraso, o panorama social, político e econômico e sua evolução.

Parece-me bastante claro que o direito do consumidor está intimamente ligado ao desenvolvimento das relações econômicas, em constante e veloz mutação, especialmente neste século. Assim, antes de ingressar no tema proposto, é preciso delinear os aspectos gerais do cenário político e econômico, que contextualiza o surgimento dos direitos do consumidor.

O ideário liberal individualista era hostil à proteção do consumidor, que só adquiriu impulso e autonomia nos anos 60 e 70. As concepções jurídicas surgidas com a Revolução Francesa, cujos pilares eram a igualdade, o individualismo e o liberalismo econômico, mostraram-se desfavoráveis à proteção de certas pessoas ou de certas categorias de pessoas.

Sendo “livres e iguais” todos os homens, tal princípio opunha-se à concessão de qualquer privilégio ou proteção especial, assim, fornecedor e consumidor tinham de ser considerados em pé de igualdade no mercado.

De outra parte, o princípio do *pacta sunt servanda* - manifestação da autonomia da vontade e fundado na regra moral - não admitia, em nome da segurança do comércio jurídico, a intervenção judicial para rever ou modificar o contrato, mesmo por razões de equidade ou de boa fé contratual.

“*Qui dit contractuelle, dit juste*” (Fouillée), pelo que o consumidor deve cumprir, pontualmente, os seus contratos, ainda que, de fato, como posteriormente veio a se reconhecer, possam ser instrumento de exploração do mais fraco pelo mais forte.

O individualismo igualmente mostrava-se avesso ao fenômeno associativo, sendo obstáculo à ação coletiva e organizada dos consumidores.

O liberalismo econômico, por sua vez, exigia um forte abstencionismo do Estado, sendo deixado aos particulares, em nome da liberdade do comércio e da indústria, o livre jogo das forças econômicas, pelo que aquele não podia intervir para impor restrições em defesa dos consumidores.

Foi neste ambiente e sob inspiração clara destes princípios que promulgamos nosso Código Civil: estatuto regulamentador das relações privadas.

Todavia, quase oitenta anos medeiam a entrada em vigor do Código Civil e do Código do Consumidor. A massificação da produção, verificada em especial após o fordismo¹, impôs, por via de consequência, a massificação do consumo e da comunicação entre consumidores e fornecedores, ou seja, da informação. Esta é a sociedade em que vivemos: anônima, complexa e desigual.

Anônima, no sentido de que não conhecemos mais aquele que produz os bens e presta os serviços que consumimos. Complexa, pois igualmente ignoramos de que forma se processa a produção. Desigual, diante da preponderância econômica, jurídica e técnica do fornecedor.

A “cultura do consumo”, para Baudrillard², é a cultura pós-moderna, sem profundidade e sem parâmetros, na qual “a arte triunfou sobre a realidade”, abolindo a distinção entre real e imaginário.

Os bens e serviços são adquiridos não para satisfação de necessidades mas como instrumentos que nos permitem estabelecer uma diferenciação, auto-segmentando o próprio tecido social. Assim, o desejo de distinguir-se e, simultaneamente, ver-se identificado com determinado grupo social, impulsiona o consumo, que se transforma em demanda.

¹ Como assinala com propriedade David Harvey, “o que havia de especial em Ford (e que, em última análise, distingue o fordismo do taylorismo) era a sua visão, seu reconhecimento explícito de que a produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, moderna e populista”. in *Condição Pós-Moderna*, p. 121.

² BAUDRILLARD, Jean. *A Sociedade de Consumo*. Tradução de Artur Morão, Rio de Janeiro: Elfos, 1995, p. 147.

Pelo consumo estabelece-se então uma forma de comunicação e de integração social, distanciando o fenômeno da suposta irracionalidade, manipulada adrede pelos fornecedores, através de sofisticadas - e incompreensíveis - técnicas de *marketing*.

Neste diapasão, podemos compreender o surgimento dos direitos do consumidor como reflexo do reconhecimento dos direitos da cidadania. Interessantíssima, sob este aspecto, a reflexão de Canclini que elenca, como requisitos para que se possa articular o consumo com o exercício da cidadania, uma oferta diversificada de produtos e serviços, a informação confiável e controlada sobre a qualidade dos mesmos e a participação da sociedade civil nas decisões políticas, envolvendo relações de consumo.³

Com efeito, sem mesmo cogitar a esta altura dos riscos a que estão expostos os consumidores pelos produtos e serviços, assim como pelas práticas comerciais adotadas pelos fornecedores, é patente a necessidade de buscar formas de controle do mercado além dos mecanismos de intervenção estatal para garantia da concorrência, manifestação primeira da autoridade no sentido da salvaguarda dos direitos dos consumidores.

Ainda que a legislação sobre os direitos do consumidor no Brasil tenha surgido pela iniciativa de grupos isolados, e não como expressão de um movimento social de reivindicação destes direitos, alcançamos um patamar de proteção e de controle do mercado muito superior à maior parte dos países em desenvolvimento.

A implementação destes direitos, contudo, depende de uma evolução no sentido da organização da sociedade civil, através de formas de associativismo que, embora prestigiado pelas leis que regulam o processo coletivo e pela Constituição Federal, ainda não se alcançou em nosso país.⁴

De todo modo, as inovações introduzidas em nosso ordenamento pelo Código de Defesa do Consumidor representam, sem dúvida nenhuma, um

³ Segundo o mesmo autor, tal participação se exerceria “*desde o controle da qualidade dos alimentos até as concessões de frequências radiais e televisivas, desde o julgamento dos especuladores que escondem produtos de primeira necessidade até os que administram informações estratégicas para a tomada de decisões*”. in Consumidores e Cidadãos, p. 66.

⁴ Confira-se, a propósito, Roberto DaMatta, que assevera : “*a existência de tais redes (de relacionamentos pessoais) como instrumentos expressivos e, repito, altamente valorizados como modos de se chegar ao poder (e de, em geral, mudar de posição social) que explica com maior profundidade a ausência de grupos de interesses coerentes e sistematicamente organizados no Brasil*”. in O que faz o Brasil Brasil, p.89.

enorme avanço em termos da efetiva proteção destes direitos, quase sempre tratados em sua dimensão coletiva.

Vale então fazer uma breve referência aos princípios que inspiram a legislação de proteção ao consumidor no Brasil e informam a interpretação de suas normas, tratando a seguir de questão que ilustra claramente a evolução legislativa a que nos referimos, qual seja, a da responsabilidade civil no CDC.

2. Princípios informadores do Código de Defesa do Consumidor - O que o CDC nos traz de novo, em termos de técnica jurídica, é, em última análise, o reconhecimento da desigualdade que caracteriza a relação de consumo, ou da posição de hipossuficiência do consumidor, reeditando institutos à luz desta realidade.

Assistimos então ao fim do dogma da autonomia da vontade, no que respeita à proteção contratual, ao reconhecimento da força vinculante de mensagens publicitárias, ao surgimento da tutela judicial coletiva e, no tocante à responsabilidade civil, à consagração da chamada responsabilidade objetiva, como regra.

O sistema adotado pelo CDC, a exemplo da experiência estrangeira, consagra uma série de princípios, dentre os quais o da confiança.

A função social do contrato, reconhecida na nova teoria contratual, a transforma de simples instrumento jurídico para o movimento de riquezas no mercado, em instrumento jurídico para a realização dos legítimos interesses dos consumidores.

Assim, no sistema do CDC, leis de ordem pública visam preservar a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, tendo como paradigma a sua perfeita adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, protegendo também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.

O reconhecimento da necessidade de proteção da confiança surge como resposta ou consequência do referido anonimato das novas relações sociais. Diante da impossibilidade de identificar com precisão o universo de consumidores, a quem se destina a tutela legal, tornou-se imperioso criar um novo paradigma. Um novo paradigma mais objetivo do que a subjetiva vontade, boa ou má fé do fornecedor, que se constitui em um verdadeiro *standard* de qualidade e segurança que pode ser esperado por todos aqueles que são ou venham a ser parte na relação de consumo.

A ciência do Direito, para proteger convenientemente a confiança despertada pela atuação dos fornecedores no mercado, evolui no sentido de superar a distinção entre a responsabilidade contratual e extracontratual, e o fará revigorando a figura dos deveres anexos. Deveres de cuidado, de informação, de segurança e de cooperação, que estão presentes em todas as relações, mesmo as extracontratuais, pois são deveres de conduta humana.⁵

Assim, na sociedade massificada, a noção de culpa, e mesmo o recurso à presunção de negligência ou imperícia do fornecedor direto não são suficientes para dividir de forma justa os novos riscos da sociedade de consumo. O princípio da solidariedade, expresso no art. 7º, parágrafo único do CDC, que atribui responsabilidades conjuntas aos fornecedores, possuam eles ou não vínculos contratuais com o consumidor, demonstra a atual tendência de superar a estrita divisão entre a responsabilidade contratual e a extracontratual em matéria de proteção ao consumidor.

O regime da responsabilidade objetiva e da relação de solidariedade entre todos os fornecedores na cadeia de produção vem apresentar, permitase frisar, uma resposta adequada e suficiente que permita uma solução justa aos conflitos decorrentes da forma impessoal e complexa com que são produzidos bens e serviços.

De que outra maneira poderíamos responsabilizar, por exemplo, fornecedores de serviços de transporte aéreo por desastres, a que chamam “catástrofe”. Arnaldo Jabor, em artigo publicado na Folha de São Paulo, por ocasião do acidente com o avião da TAM, que vitimou mais de uma centena de pessoas, observa argutamente : *“Pilotos angustiados, comandantes em crise conjugal, aeromoças feias e tristes, banquinhos apertados, a rotina dos pousos e decolagens, o tédio dos serviços, os desestímulos dos baixos salários... E, quando explode o avião, quem são os culpados? E responde: Ninguém. As catástrofes de hoje são defeitos de funcionamento. Assim, como as máquinas de lavar quebram, assim caem os aviões.”*⁶

Com efeito, quando caem os aviões, como saberemos se a razão da “falha” está na manutenção, que em geral é feita por empresa contratada,

⁵ cf. sobre os deveres anexos, MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 2ª ed, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995.

⁶ *Os sinais do desastre estão nos croquetes fritos*”, Folha de São Paulo, 5/11/96, Ilustrada, p. 9.

na imperícia do piloto ou num defeito de projeto, imputável ao fabricante da aeronave?

Por esta razão, o art. 12 do CDC estatui que são “solidariamente responsáveis o fabricante etc. etc...”, ou seja, todos aqueles que são parte no intrincado processo de fornecimento de produtos ou serviços. Ao assim dispor, o legislador cuidou de dar vida ao “direito básico do consumidor”, expresso no art. 7º, parágrafo único.

Esta idéia de garantia como elemento do próprio produto pode explicar porque todos os fornecedores são responsáveis por ela, e não só aquele que contratou com o consumidor. A garantia então acompanha o produto quando este vai sendo transmitido a sucessivos consumidores, durante a vida útil do bem.

3. Novo regime para os vícios dos produtos e serviços - “Toda manifestação da atividade humana traz em si o problema da responsabilidade, que seria a repercussão obrigacional da atividade do homem”, como leciona o mestre Aguiar Dias.⁷

O aumento populacional e a massificação a que nos referimos, provocaram a multiplicação dos acidentes, demonstrando a insuficiência dos instrumentos legais para satisfação das vítimas que, freqüentemente, viam-se impossibilitadas de comprovar os elementos da responsabilidade.

O caminho no sentido do abandono das doutrinas subjetivistas deu-se a partir do princípio da presunção de culpa, conceito que, segundo Caio Mário, constitui “um largo passo no sentido da aceitação da responsabilidade sem culpa”.⁸

Tal princípio, contudo, baseia-se no conceito genérico de culpa como fundamento da responsabilidade civil, distinguindo-se da concepção subjetiva apenas no que se refere ao ônus da prova.

Precursor da doutrina objetivista no Brasil, Alvino Lima⁹ adverte que a desconsideração do elemento subjetivo, em certos casos, é um imperativo, considerada a necessidade de dar solução a questões que não ensejariam responsabilidade, pela mera impossibilidade prática de demonstrar aquele elemento.

⁷ DIAS, J. Aguiar. *Da Responsabilidade Civil*, Rio de Janeiro: Forense, 1947.

⁸ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*, Rio de Janeiro: Forense, 1992, p. 265.

⁹ cf. *Culpa e Risco*, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1960.

Assim, no sistema do CDC, da tradicional responsabilidade assente na culpa, passa-se à presunção geral desta, trazendo um fundamento objetivo ao dever de indenizar.

O princípio da proteção da confiança exige que se responsabilize um número maior de agentes da cadeia de produção, visando à efetiva reparação, como ordena o art. 6º, VI, do CDC.

Ao fornecedor a lei impõe um dever de qualidade dos produtos e serviços que presta. Sua responsabilidade está objetivada, isto é, concentrada no produto ou no serviço prestado, concentrada na existência de um defeito ou na existência de um vício. Assim, o produto ou serviço prestado trariam em si uma garantia de adequação para o seu uso e, até mesmo, uma garantia referente à segurança que deles se espera (*implied warranty*).¹⁰

Passamos, então, da valoração subjetiva de conduta à valoração objetiva da atividade e assim, como conclui o Prof. Tepedino, “a responsabilidade não pode estar vinculada à ilicitude do ato.”¹¹

4. Segurança dos bens e serviços oferecidos no mercado -

Cuidou o Código de regulamentar separadamente os vícios, relacionados à adequação de produtos e serviços, e os defeitos ou fatos do produto, relacionados à segurança destes.

Assim, no capítulo IV tratou da qualidade, dividindo-o em três seções: a primeira contém normas relativas aos produtos e serviços potencialmente perigosos, criando diversos deveres para os fornecedores, quase todos relativos à informação; na segunda, instituiu o tratamento dedicado aos acidentes de consumo, eventos exteriores causados por produtos e serviços impróprios; e a terceira tratou dos vícios, de qualidade, quantidade e informação, que são intrínsecos aos próprios bens e serviços, e significam uma diminuição patrimonial, do valor destes.

A distinção entre vícios e defeitos é feita tendo em vista a natureza da falha apresentada pelo bem ou serviço: se provoca danos - externos - à saúde ou ao patrimônio do consumidor, estamos falando de um defeito ou

¹⁰ AMARAL JUNIOR, Alberto do. *A responsabilidade pelos vícios dos produtos no Código de Defesa do Consumidor*, in *Direito do Consumidor*, vol 2, p.2, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.

¹¹ TEPEDINO, Gustavo. *A Responsabilidade Civil por acidentes de consumo na ótica civil-constitucional*, in *Revista da UERJ*, nº 3.

fato do produto ou serviço; se o problema é de molde a causar uma diminuição patrimonial apenas, seja porque não foram correspondidas as legítimas expectativas do consumidor, ou porque o produto não contém o afirmado pelo fornecedor, trata-se de um vício.

O conceito de produto e serviço defeituoso é trazido pela própria lei (art. 12 e 14) que os define como aquele que “não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar”. Exemplos, há muitos: a talidomida, o talco Mohrenge, a geléia de mocotó que matou duas crianças, e outros, menos dramáticos, como este relatado em decisão de nosso Tribunal de Justiça.¹²

Dentre os casos de responsabilização do fornecedor por fato do serviço, além do já citado acidente aéreo da TAM, lembramo-nos das vítimas da hemodiálise em Caruaru, da explosão no Shopping Center de Osasco. Na jurisprudência, encontramos a noção clara do fundamento da responsabilidade¹³.

Observe-se que, o CDC excepcionou ao sistema da responsabilidade objetiva, quanto aos serviços prestados por profissionais liberais que, segundo a regra do art. 14, § 4º, “será apurada mediante a verificação de culpa”.

Não há que se confundir responsabilidade objetiva com inversão do ônus da prova. O dano e o nexo de causalidade deverão ser comprovados de forma inequívoca pelo consumidor em juízo, prescindindo-se apenas da

¹² “Responsabilidade civil. Acidente de consumo. Fato do produto. Presunção de responsabilidade do fornecedor. O fornecedor de gás em botijão assume obrigação de resultado em relação ao produto que faz chegar aos lares dos consumidores, pelo que, mesmo antes da Constituição de 88 e do Código do Consumidor, a sua responsabilidade era presumida em face dos acidentes de consumo. Assim, provado que o incêndio, que causou a morte de uma vítima e ferimentos em outras duas, teve por causa a explosão de um botijão de gás fornecido pela ré, exsurge o seu dever de indenizar, dever esse que só poderia ser afastado por inequívoca prova de inexistência desse nexo causal. Reforma parcial da sentença apenas quanto às verbas indenizatórias.”

APELAÇÃO CÍVEL Nº 2261/95, SEGUNDA CÂMARA CÍVEL. Data Julg.: 27/06/1995. Relator: DES. SERGIO CAVALIERI FILHO.

¹³ “Responsabilidade civil. Hospital. Ressarcimento de dano moral. Paciente com insuficiência renal grave. Hemodiálise. Contaminação por vírus da hepatite B. Nexo de causalidade demonstrado. A responsabilidade hospitalar, diferentemente da do médico, encerra obrigação de resultado no sentido de assegurar a incolumidade do paciente em tudo que seja capaz de lhe produzir dano. A contaminação ou infecção em serviços de hemodiálise caracteriza-se como falha do serviço e leva a indenização, independentemente de culpa. Aplicação, na hipótese, do art. 14 “caput” do Código de Defesa do Consumidor. O ressarcimento do dano moral realiza-se pelo sistema de compensação, insuscetível de avaliação pericial. Agravo desprovido. Provimento parcial da apelação apenas para reduzir o valor da condenação.”

APELAÇÃO CÍVEL Nº 6200/94, QUINTA CÂMARA CÍVEL. Data Julg.: 22/11/1994. Relator: DES. MARCUS FAVER.

demonstração do elemento subjetivo. Quanto à inversão, será determinada pelo Juiz, sempre que “fôr verossímil a alegação ou quando for ele insuficiente”, ou seja, quando não for possível ao consumidor realizar a prova. Assim ocorrerá comumente nos casos de danos provocados por ingestão de alimentos contaminados, por exemplo. A prova - diabólica - poderá incumbir ao fornecedor, conforme as circunstâncias de cada caso.

Quanto às defesas do fornecedor, estas estão previstas no art. 12, § 3º e art. 14, § 3º do CDC. A enumeração não esgota as possibilidades de o fornecedor exonerar-se da obrigação de indenizar, visto que a força maior e o fortuito externo igualmente são excludentes da responsabilidade.

Assim, o prestador de serviços de transporte coletivo não estará obrigado a indenizar danos sofridos pelos passageiros em decorrência de um roubo perpetrado por terceiro, mas será responsabilizado por danos causados em virtude de colisão, provocada por falha mecânica do veículo. Apenas no primeiro exemplo, a causa do defeito é estranha ao negócio do fornecedor e assim inelutável, inafastável, rompendo o nexo causal.

Finalmente, ainda sobre o fato do produto ou serviço, o CDC alargou, no art. 17, o seu âmbito de aplicação, equiparando aos consumidores “todas as vítimas do evento”. Tal dispositivo revela a todas as luzes a superação da distinção entre responsabilidade contratual e extra-contratual. Assim, por força desta norma, poderão invocar a proteção da lei especial, num caso de colisão envolvendo um coletivo, tanto o passageiro que se encontrava no interior deste como o condutor do outro veículo envolvido no acidente que, evidentemente, com o fornecedor não contratou.

5. Qualidade e adequação - Após tratar da questão da segurança, a lei incumbiu-se da adequação dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo.

O CDC não nos traz um conceito de qualidade mas podemos inferi-lo de suas normas e expressá-lo, da seguinte maneira: qualidade é a perfeita adequação do produto ou serviço, às suas finalidades. O que se espera de uma máquina de lavar? Que lave. O que esperar de um carro? Que possa transportar passageiros e bagagens. Vemos assim que a noção de qualidade é facilmente percebida, sendo responsável o fornecedor sempre que houver uma desconformidade entre expectativa/desempenho.

Os vícios subdividem-se em de qualidade, quantidade e informação. O § 6º do art. 18 define o produto impróprio ao consumo, enquanto o § 2º do art. 20 cuidou de tratar do serviço.

Quanto à reparação do dano decorrente no caso de vício de qualidade, previu a lei a possibilidade de requerer o consumidor, alternativamente: a substituição por outro da mesma espécie, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. (art. 18, §1º)

Tratando-se de vício de quantidade, abrem-se quatro alternativas para o consumidor: o abatimento proporcional do preço, a complementação do peso ou medida, a substituição do produto por outro da mesma espécie e a restituição imediata da quantia paga (art. 19).

Os serviços estão disciplinados no art. 20 e, em caso de vícios, os consumidor poderá pedir: a sua reexecução, a restituição da quantia paga e o abatimento proporcional do preço. Observe-se que quanto aos serviços públicos, referidos no art. 22, criou-se um “privilegio”, eis que o parágrafo único prevê, em caso de descumprimento da garantia de adequação, o fornecedor somente poderá ser compelido a cumpri-la e a reparar os danos causados, não se cuidando de qualquer restituição ou abatimento do preço.

Cabe ainda destacar a norma do art. 25 que, em consonância com o sistema do Código, proíbe a estipulação de cláusula de exoneração da obrigação de indenizar, nos casos de vícios ou defeitos.

6. Garantias - O regime da garantia contratual e da garantia legal são diversos. Na garantia contratual não se cogita da origem do vício, se oriundo de mau uso ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não se questionando igualmente sobre a vida útil do bem. Já a garantia legal é de adequação, de funcionalidade do produto ou do serviço, só poderá ser usada se a causa da inadequação é o próprio produto ou o serviço, não abrangendo os casos de mau uso ou de caso fortuito posterior ao contrato, que tornem o bem inadequado ao uso.

Insta analisar a relação temporal entre as duas espécies de garantia. Em virtude do prazo exíguo para a ação redibitória (15 dias), a jurisprudência criou a ficção de que o prazo de decadência ou prescrição só começaria a fluir depois do término do prazo de garantia contratual. Hoje, a interpretação mais favorável ao consumidor é aquela da garantia legal implícita de adequação.

Assim, se há garantia contratual e esta foi estipulada para vigorar a partir da data do contrato, as garantias começam a correr juntas, pois a garantia legal nasce necessariamente com o contrato de consumo, com a entrega do produto, sua colocação no mercado de consumo. Ao consumidor é que cabe escolher de qual delas fará uso.

Os prazos - prescricionais e decadenciais - para reclamar por defeitos e vícios estão previstos nos arts. 26 e 27 do CDC e representam um grande avanço em relação à sistemática dos vícios redibitórios, cujos prazos, como dissemos, eram exíguos e inviabilizavam o exercício destes direitos pelos consumidores.

É este, em linhas gerais, o regramento introduzido pelo Código de Defesa do Consumidor no tocante à responsabilidade civil do fornecedor por vícios ou defeitos dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo.

Em conclusão, podemos afirmar que a lei buscou superar a crise instalada pelo descompasso entre o sistema jurídico e a nova dinâmica das relações sociais, criando um novo regime para a responsabilidade do fornecedor no mercado de consumo, sob inspiração da “lógica da solidariedade constitucional”, referida por Perlingieri¹⁴, que aponta para uma releitura de institutos, à luz dos valores eleitos pelo constituinte

Como bem registra o articulista citado, “o capitalismo tecnológico nos promete que o mal será combatido pelo bom funcionamento dos equipamentos”. Todos nós sabemos que tal é a verdadeira “utopia tecnológica”, e a qualidade total, irrealizável. Assim, resta-nos utilizar os instrumentos que a lei, em boa hora, colocou a nosso alcance para, de maneira preventiva, punitiva e pedagógica, realizar para o mercado de consumo o ideal de Justiça. ♦

¹⁴ Pietro Perlingieri, *Perfis do Direito Civil*, Rio de Janeiro, Renovar, 1997, p.27.